

## ADENDA No. 1

El ICFES, se permite a través de este documento efectuar modificaciones al Pliego de Condiciones de la CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES – CP - 006 -2010 cuyo objeto es el *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

1. Se modifica del pliego de condiciones, en el numeral 3.3.6.3, el cual quedará así:

3.3.3.6 *“Certificación ISO 9001:2008 o Certificación COPC. En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, todos los miembros que la conforman deben allegar cualquiera de las certificaciones solicitadas.”*

2. Se modifica del pliego de condiciones, en el numeral 4.3.1.4, el cual quedará así:

4.3.1.4 *“Certificación ISO 9001:2008 y COPC – MÁXIMO 100 puntos*

*El oferente que adjunte a la propuesta la certificación vigente de ISO 9001:2008 y/o COPC se le asignará el puntaje así:*

- *Empresas con certificación ISO 9001:2008, con Certificación COPC y con mínimo un empleado certificado en COPC: 100 puntos.*
- *Empresas con Certificación COPC y con mínimo un empleado certificado en COPC: 80 puntos.*
- *Empresas con más de cinco empleados certificados en COPC: 50 puntos.*
- *Empresas que tienen entre 1 y cinco empleados certificados en COPC: 25 puntos.*
- *Las empresas que no tienen Certificación COPC ni personal certificado en COPC: 0 puntos*

*En el evento de que el proponente se presente como unión temporal, consorcio o cualquier otra forma de asociación, el puntaje se adjudicará de manera proporcional al porcentaje de participación de los miembros que acrediten el cumplimiento.”*

3. Se modifica el pliego de condiciones, en el numeral 2.2.14, el cual quedará así:

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA	LUGAR
Publicación aviso de convocatoria	29 de octubre de 2010	Página web <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Publicación Estudios Previos, Acto de apertura y Pliego de Condiciones	29 de octubre al 18 de noviembre de 2010	Página web <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Observaciones al pliego de condiciones.	29 de octubre al 10 de noviembre de 2010	A los Correos electrónicos: <a href="mailto:adizquierdo@icfes.gov.co">adizquierdo@icfes.gov.co</a> o <a href="mailto:contratacion@icfes.gov.co">contratacion@icfes.gov.co</a>

## ADENDA No. 1

		físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Respuestas a observaciones y publicación de adendas	11 al 12 de noviembre de 2010	Página web <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Cierre del proceso	18 de noviembre de 2010 a las 2:00 p.m	Entrega de ofertas Oficina de Correspondencia piso 2/Apertura de sobres Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales ICFES Piso 2
Evaluación de las propuestas, solicitud de aclaraciones a las ofertas por parte del ICFES	18 al 24 de noviembre de 2010	Comité Evaluador
Publicación del Informe preliminar de Evaluación, traslado del informe de Evaluación, visita en caso de proceder, revisión de ofertas por parte de los oferentes, recepción de observaciones del informe y de las ofertas y publicación de las observaciones presentadas	25 al 30 de noviembre 2010	Página web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> y la recepción de observaciones a los Correos electrónicos: <a href="mailto:adizquierdo@icfes.gov.co">adizquierdo@icfes.gov.co</a> o <a href="mailto:contratacion@icfes.gov.co">contratacion@icfes.gov.co</a> o físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Respuesta por parte de los proponentes a las observaciones de las propuestas realizadas por otros los oferentes, en el caso de proceder.	29 al 30 de noviembre de 2010	Página web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> y la recepción de observaciones a los Correos electrónicos: <a href="mailto:adizquierdo@icfes.gov.co">adizquierdo@icfes.gov.co</a> o <a href="mailto:contratacion@icfes.gov.co">contratacion@icfes.gov.co</a> o físicamente en Oficina de Correspondencia piso 2 del ICFES
Publicación del Informe definitivo de Evaluación	2 de diciembre de 2010	Página web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Publicación del Acto de Adjudicación del Proceso de Selección	2 de diciembre de 2010	Página Web : <a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
Elaboración y perfeccionamiento del Contrato	3 al 9 de diciembre de 2010	Proyección: Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales

4. Se modifica del pliego de condiciones, el anexo 11 “oferta económica”, se adjunta en formato Excel.
5. Se modifica del pliego de condiciones, el numeral 5.4 “Obligaciones del contratista”, adicionando las siguientes obligaciones, las cuales se leerán así:

## ADENDA No. 1

*“65. El ICFES ha previsto a partir de la firma del contrato un periodo de implementación y tres meses para estabilizar la operación. Por tanto, las multas se aplicarán a partir del mes de abril de 2011. No Obstante esto no habilita al contratista para incumplir ninguna obligación contenida en el contrato ni el pliego de condiciones”*

*“66. Acordar por escrito con el supervisor del contrato en la etapa de implementación, las faltas en que puede incurrir el personal de la operación y las sanciones que le corresponden según la frecuencia y la gravedad de las mismas, las cuales harán parte integral del contrato. El Supervisor sólo podrá pedir cambio de personal cuando se presenten faltas para las cuales previamente se haya determinado que la sanción sea el retiro de la operación.”*

6. Se modifica del pliego de condiciones, en la cláusula tercera de la minuta del contrato “Obligaciones del ICFES”, adicionando las siguientes obligaciones, las cuales se leerán así:

*“8. Entregar al Contratista las facilidades operativas y toda la información necesaria para que el Contratista pueda prestar adecuadamente los servicios”*

*“9. Garantizar la seguridad informática, control y gestión sobre los aplicativos y/o sistemas que sean de su propiedad y que se requieran para la correcta ejecución del contrato”*

*“10. Suministrar al Contratista de manera oportuna las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por la Ley”*

*“11. Dar cumplimiento a los niveles de servicio acordados con el Contratista para dar respuesta oportuna a las PQR’s.”*

*“12. Garantizar que cualquier password y/o clave de acceso a sistemas y/o aplicativos de su propiedad, que se llegare a entregar a colaboradores del Contratista para la ejecución del objeto sea entregado de manera confidencial por medios altamente seguros”*

7. Se modifica del pliego de condiciones, en la cláusula décimo cuarta de la minuta del contrato “PENAL PECUNIARIA”, adicionando el siguiente párrafo, el cual se leerá así:

*“...PARÁGRAFO: Previo a aplicar la sanción indicada en la cláusula anterior, el ICFES realizará el respectivo requerimiento formal al CONTRATISTA a efectos de que dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo, presente al ICFES los descargos respectivos con las pruebas que considere pertinentes, los cuales serán discutidos por las partes para documentar la decisión que se adopte en torno a la imposición de la cláusula penal”*

8. Se modifica del pliego de condiciones, en el acuerdo de confidencialidad el numeral 3, el cual se leerá así:

## ADENDA No. 1

“... **3. Mantener la confidencialidad durante la ejecución del contrato y posterior a su terminación y liquidación y hasta cinco (5) años más**”.

9. Se modifica el pliego de condiciones, todo en el numeral 3.2.5 el cual se leerá así:

### “ **3.2.5 ESTUDIO DE LA CAPACIDAD FINANCIERA**

*La Evaluación Financiera de las propuestas se efectuará sobre los documentos de contenido financiero de acuerdo con las exigencias y requisitos establecidos en el numeral 3.2 del pliego de condiciones.*

*En caso de que la propuesta sea presentada por una Unión Temporal, para su evaluación se consolidarán los Estados Financieros de sus integrantes, en forma proporcional a su porcentaje de participación en ésta. Si es presentada por un Consorcio, los Estados Financieros de sus integrantes se consolidarán sumándolos.*

*Los documentos financieros podrán ser aclarados dentro del término de evaluación, siempre que sean de carácter subsanable.*

*La capacidad financiera se determinará con base en las cifras del Balance General y Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2009 verificando el cumplimiento de los siguientes indicadores:*

#### **3.2.5.1 CAPITAL DE TRABAJO**

*El Capital de Trabajo (CT) que debe demostrar el proponente debe ser igual o mayor de 25% del Valor del Presupuesto Oficial. Se determina restando del Activo Corriente (AC) el Pasivo Corriente (PC), expresado en pliego de condiciones porcentuales según la siguiente fórmula:*

$$\begin{aligned}\text{Capital de Trabajo (CT)} &= \text{Activo Corriente (AC)} - \text{Pasivo Corriente (PC)} \\ &= \text{ó } > 25\% \text{ del Valor Presupuesto Oficial (VPO)}.\end{aligned}$$

#### **3.2.5.2 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:**

*El nivel de endeudamiento total (NET) que debe demostrar el proponente debe ser igual o menor de 70% de sus activos totales (AT). Se determina dividiendo el Pasivo Total (PT) entre el Activo Total (AT), expresado en el pliego de condiciones porcentuales según la siguiente fórmula:*

$$\begin{aligned}\text{Nivel de Endeudamiento Total (NET)} &= \text{PASIVO TOTAL} \times 100 \\ &= \text{ó } < 70\% \text{ ACTIVO TOTAL}\end{aligned}$$

#### **3.2.5.3 ÍNDICE PATRIMONIAL**

*La relación patrimonial, permite determinar la garantía o respaldo que ofrece el Patrimonio del proponente en relación con el presupuesto oficial de la Licitación; se determina dividiendo el valor*

## ADENDA No. 1

del Patrimonio del Proponente (PTR) en el Valor del Presupuesto Oficial (VPO); el índice debe ser igual o superior a (0.5) cero punto cinco.

La fórmula para su cálculo es:

$$\text{Índice Patrimonial} = \text{Patrimonio del Proponente (PTR)} / \text{Valor del Presupuesto Oficial (VPO)} = \text{ó} > \text{a } 0.5 \text{ Cero punto cinco.}$$

### **La propuesta será declarada NO CUMPLE FINANCIERAMENTE en los siguientes casos**

- El Balance General y el Estado de Resultados y los demás documentos indicados en los numerales 3.2.1, 3.2.2, y 3.2.3 deben presentarse al cierre de la convocatoria con el cumplimiento de los requisitos de ley o reglamento y son subsanables de oficio o a solicitud de la entidad. Sin embargo, cuando definitivamente no se subsane la documentación y requisitos de carácter financiero, la propuesta será declarada “NO CUMPLE FINANCIERAMENTE”.
- El no cumplimiento del valor, porcentaje o relación establecida por la Entidad en cada uno de los tres indicadores financieros señalados en el numeral 3.2.5 del pliego, así: Capital de Trabajo, Nivel de Endeudamiento e Índice Patrimonial.
- Este análisis no da lugar a puntaje alguno, pero su incumplimiento definitivo en todos o en algunos de los aspectos, en los términos del presente numeral, conllevará a que la propuesta esté incurso en causal de rechazo.

10. Se modifica del pliego de condiciones, en el numeral 5.1.2.4 Responsabilidad civil extracontractual, el cual se leerá así:

**5.1.2.4** “Responsabilidad Civil Extracontractual por daños causados a bienes de la Entidad y a terceros, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al término de ejecución del contrato. Interés asegurable: Los perjuicios patrimoniales que sufra el asegurado con motivo de la responsabilidad civil en que incurra, de acuerdo con la ley colombiana, por lesiones o muerte a personas o destrucción o pérdida de bienes, causados durante el giro normal de sus actividades”.

11. Se modifica el anexo técnico en el numeral 11 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO, en el sentido de adicionarle la duración, así:

**“NOTA 2:** La etapa de implementación tendrá la siguiente duración: desde la firma del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2010”

12. Se cambia en el numeral 5.2. del Pliego de condiciones “Condiciones de pago” la palabra mes de implementación por etapa de implementación, debido a que esta etapa no corresponde a un mes, sino al tiempo que transcurra entre la fecha en que se firmó el acta de inicio y el 31 de diciembre de 2010.



## **ADENDA No. 1**

Lo demás aspectos no modificados mediante esta adenda continúan vigentes.

Dada en Bogotá, D. C., Noviembre 10 de 2010

*Original firmado*

**MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO**  
Directora General del ICFES

Proyectó: ADI  
Revisó: Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales  
Revisó: Asesora Unidad Atención al Ciudadano  
Revisó: Subdirección Financiera y Contable  
Vo Bo: Secretaria General